

Torrestir renova plataforma
de TI com apoio da **CESCE SI**



CASO EM ESTUDO



• Cliente

Torrestir

• Localização

Rua do Parque Comercial, 91- Nogueira | 4701-888 Braga

• Soluções

Infraestrutura flexível para garantir redundância, alta disponibilidade, escalabilidade e segurança dos sistemas e da informação da empresa. Renovação da plataforma tecnológica da empresa, apostando numa migração para uma solução de total virtualização dos sistemas. Plataforma única para gestão dos servidores da empresa, dotada de soluções para melhorar os processos de backup e de disaster recovery.

• Objetivos a curto/médio prazo

Desenvolvimento e implementação de soluções que potenciem a redução de processos administrativos, a desmaterialização do papel, a prestação de serviços electrónicos de valor acrescentado aos seus clientes e parceiros, a implementação de um sistema de facturação electrónica, de um sistema de CRM e de um portal de cliente. Implementação de solução integral de remote desktop.

A CESCE SI foi o parceiro escolhido para a conceção e implementação das novas soluções para as várias empresas do grupo. O resultado? Uma plataforma mais simples de gerir, homogénea, com novos processos de backup e de disaster recovery e virtualização dos sistemas.

A Torrestir tinha necessidade de implementar uma infra-estrutura fiável e flexível, capaz de garantir redundância, alta disponibilidade, escalabilidade e segurança dos sistemas e da informação da empresa. Para tal, foi concebida uma estratégia que passava pela renovação da plataforma tecnológica da empresa, apostando numa migração para uma solução que garantisse a total virtualização dos sistemas e a liberdade de fácil implementação de novos projectos sem imposição de investimentos em hardware. Além disso, e de acordo com **Jorge Rafael**, IT Director da Torrestir, fazia-se sentir a necessidade de «**uma plataforma única que garantisse a homogeneidade de gestão dos servidores da organização**», bem como de «**melhoria dos processos de backup e de um plano fiável de disaster recovery**».

Após cerca de dois meses e meio de estudo de propostas, a CESCE SI foi o parceiro escolhido pela empresa, já que se apresentou não como um mero prestador de serviços, «**mas como um verdadeiro parceiro**». Além de ter apresentado a solução mais equilibrada, na opinião de **Jorge Rafael**, a CESCE SI revelou «**disponibilidade, honestidade, rigor, capacidade de trabalho e nível de conhecimento da tecnologia**» necessários para cumprir os objetivos da Torrestir.

A escalabilidade e o dimensionamento da solução foram pontos muito importantes pois, para além de assegurar os requisitos inerentes aos sistemas existentes na anterior plataforma, era fundamental que a mesma fosse capaz de suportar, sem degradação da performance, a incorporação de novos sistemas e de outros que estavam dispersos por outras plataformas. A virtualização do sistema de gestão financeira e de contabilidade, a passagem do sistema de email para uma plataforma de IMAP, a implementação de uma solução integrada para empresa que gere as oficinas e todo parque de viaturas da Torrestir, a implementação de uma plataforma integral de gestão de Recursos Humanos e a centralização do FileSharing, são exemplos de



«A equipa da CESCE SI é altamente prestável, totalmente disponível, eficaz e com um elevado grau de profissionalismo»

soluções que foram consideradas no desenho da solução e que foram integradas na nova plataforma.

No fim, a solução implementada permitiu reduzir tempos de execução de um conjunto de tarefas, reduziu para zero o downtime dos sistemas e permitiu a implementação de novas soluções corporativas e outras orientadas aos clientes sem custos adicionais a nível de hardware.



«A CESCE SI revelou disponibilidade, honestidade, rigor, capacidade de trabalho e nível de conhecimento da tecnologia»

Fases da implementação

Depois de adjudicado o projecto, foi necessário definir um plano de migração da plataforma existente, identificando as máquinas e processos mais críticos. Seguiram-se etapas como a implementação da nova solução de switching e interligação com o operador de comunicações, a migração dos servidores mais críticos para ambiente de pré-produção e realização de testes de performance e avaliação da resposta da nova infraestrutura e a migração de máquinas físicas que suportavam sistemas operativos Linux para a infraestrutura virtualizada e testes de pré-produção.

Depois de concluída a migração e os testes em ambiente de pré-produção, foi realizada a passagem para produtivo da infraestrutura virtualizada e assegurado o processo de backups. Seguiu-se a migração da infraestrutura virtualizada existente, e das máquinas físicas para ambiente virtualizado. A fase final do processo passou pela implementação e a ativação do site de disaster recovery, tendo-se simulado e testada a solução.



«A Torrestir sente maior segurança com a solução de Disaster Recovery e de IT Continuity implementada»

Gestão mais simples e segura no cerne da escolha

No cenário que precedeu a instalação da solução da CESCE SI, a Torrestir já dispunha de uma solução virtualizada, subdimensionada, que abrangia 75% dos servidores e apresentava deficiências na configuração e performance. A aposta na virtualização teve que ver com o facto de esta permitir, de forma fácil e ágil, **«a homogeneidade de gestão dos servidores da organização, a definição de regras standard para o seu controlo e gestão, a redução dos tempos despendidos nas tarefas de gestão, assim como a redução do “ferro” e consumo de energia»**.

Jorge Rafael explica que as principais mais-valias num ambiente virtualizado prendem-se **«com a redução de custos, com a diminuição da complexidade de gestão e controlo dos sistemas, com a melhor racionalização e utilização dos recursos físicos (hardware) e com o aumento da segurança dos sistemas»**.

De resto, e sendo a Torrestir uma empresa de serviços, altamente dependente da disponibilidade dos sistemas de informação, a redundância das soluções assume uma importância vital. O mesmo responsável admite que a empresa tem um conjunto de processos operacionais e administrativos que dependem 100% dos sistemas de informação, **«sem os quais seria impossível desenvolver a atividade da organização»**. Desta forma qualquer downtime dos sistemas pode ter um impacto financeiro avultado, ao ponto de **«poder por em causa a viabilidade da organização e dos seus clientes e parceiros»**.

A redundância dos sistemas foi, assim, encarada como essencial e como garantia da continuidade do negócio, a par das soluções de Disaster Recovery e de IT Continuity. Neste campo, **Jorge Rafael** é claro: **«a Torrestir sente maior segurança com a solução de Disaster Recovery e de IT Continuity implementada»**, já que em caso de uma falha na infraestrutura principal, é ativado o ambiente de backup no limite máximo de uma a duas horas, **«permitindo que os sistemas fundamentais à atividade da organização fiquem 100% operacionais e sem perda de informação»**.



«A nova solução permitiu reduzir os tempos de faturação, implementar processos de melhoria que resultaram na redução dos tempos de execução de tarefas administrativas, (...) libertar recursos para suporte aplicacional e interatividade com os clientes e parceiros (...) e aumentar a credibilidade das relações entre a Torrestir e os seus clientes e parceiros»

Benefícios para o cliente

Segundo o responsável de TI da Torrestir, a nova solução permitiu **«reduzir os tempos de faturação, implementar processos de melhoria que resultaram na redução dos tempos de execução de tarefas administrativas, tanto a nível das áreas de suporte como das operações, libertar recursos para suporte aplicacional e interatividade com os clientes e parceiros em detrimento das tarefas rotineiras de gestão da infra-estrutura e aumentar a credibilidade das relações entre a Torrestir e os seus clientes e parceiros»**.

Através do aumento da performance dos sistemas, os recursos afetos ao suporte ao cliente melhoraram os tempos de resposta e foi possível aumentar o número de cotações e angariação de serviços. As reclamações dos clientes quanto à indisponibilidade dos sistemas ficaram reduzidas a zero, o que lhes permite emitir toda a documentação em tempo útil e, por consequência, à Torrestir cumprir os seus compromissos com elevado grau de eficiência.

Contente com a solução implementada pela CESCE SI, **Jorge Rafael** assegura que **«a solução responde na íntegra às necessidades de todas as empresas do grupo e permite ter todos os sistemas always-on»**. De resto, o homem forte de TI da Torrestir elogia o desempenho da equipa da CESCE SI, que classifica como **«de elevado nível»**. Jorge Rafael sublinha a capacidade de resolução imediata dos problemas surgidos, do apoio na identificação e resolução de potenciais problemas. A equipa que a CESCE SI alocou ao projecto continua a segui-lo, revelando-se **«altamente prestável, totalmente disponível, eficaz e com um elevado grau de profissionalismo»**.