



Associação de Empresas de Software
Open Source Portuguesas

CASO DE ESTUDO: Zon Multimedia

SOLUÇÃO: Desenvolvimento da Solução Looking Glass

EMPRESA RESPONSÁVEL: log open source consulting



Agile Software Engineering

Desenvolvimento ágil e rápido de uma aplicação Web para utilização por diversos departamentos, que permitisse executar um conjunto alargado de comandos e operações nos diversos activos de rede da Zon (Arris CMTS, Cisco Firewall, Cisco CMTS, Cisco IOS, Juniper, Enterasys).

Área de actividade:

A Zon TVCabo é o maior operador nacional de triple play (televisão, internet e telefone). É líder no mercado de Pay TV em Portugal e um dos maiores operadores na Europa, ultrapassando os 1,6 milhões de clientes.

Com mais de 100 canais de televisão (distribuídos em vários pacotes base e canais premium) a empresa aposta no alargamento da sua grelha digital, nas plataformas de Cabo e Satélite, que permite um futuro aumento do número de canais e temáticas.

O desafio:

Havia a necessidade de, cada vez mais, dar autonomia às equipas de suporte de primeira e segunda linha, garantindo assim que estas tinham as ferramentas necessárias para despistar e resolver os problemas mais frequentes diminuindo o MTTD/MTRS (Mean Time To Detect/Restore Service), melhorando desta forma os serviços prestado aos clientes.

Foi colocado o desafio à log de desenvolver uma solução capaz de interagir com diversos equipamentos de rede da Zon com a capacidade de executar comandos de diagnóstico e configuração.

O **Looking Glass** está em produção desde o dia 6 de Março, e neste momento é utilizado por mais de 200 utilizadores. Só no primeiro mês de produção foram executados mais de 27000 (vinte e sete mil) comandos nos equipamentos de rede.

A aplicação **Looking Glass** tem como objectivo final o acesso a informação diversa de várias plataformas de activos de rede IP da Zon Multimédia, sendo esta informação obtida através da realização de comandos sobre os equipamentos de rede IP.

Permite, entre outras coisas, visualizar o estado de ligações de dados, o aprovisionamento de IP's fixos, o Reset a Cable Modems/MTA's e execução de diversos comandos sobre os equipamentos

	<p>de Rede (Arris CMTS, Cisco Firewall, Cisco CMTS, Cisco IOS, Juniper, Enterasys).</p>
<p>A solução: Looking Glass</p>	<p>Implementação: O projecto teve a duração de 3 meses de desenvolvimento em estreita parceria com a equipa de operações da Zon. Em grande medida o sucesso do projecto deveu-se a um profundo alinhamento entre as equipas da log e da Zon que sistematicamente fizeram o alinhamento das necessidades e expectativas. O resultado foi uma solução escalável e altamente funcional que foi de encontro a todas as necessidades apresentadas pelo cliente.</p> <p>Por outro lado houve um especial cuidado com todo o processo de testes e controlo de qualidade, desenvolvido por ambas as equipas, o que permitiu identificar e corrigir atempadamente todos problemas da aplicação.</p>
<p>Benefícios: [+] Redução do tempo de resolução de problemas. [+] Redução dos erros humanos na resolução de problemas. [+] Foram libertados vários recursos das operações para poderem desenvolver um trabalho de planeamento, intervenções de fundo e qualidade.</p>	<p>Resultados: Os benefícios sentiram-se desde a entrada em produção da solução, uma vez que, não só os tempos de resposta à resolução de problemas diminuíram, como a equipa de operações ficou menos sobrecarregada. Processos que eram feitos manualmente passaram a ser executados pela aplicação diminuindo o tempo de resposta, a segurança e eficácia, ao mesmo tempo que diminuiu o risco de falha humana.</p> <p>Por outro lado a solução implementada está preparada para poder crescer a nível funcional garantindo maior autonomia às primeiras linhas de suporte o que irá reduzir drasticamente os tempos de resposta das solicitações de que são alvo.</p>
<p>Tecnologia utilizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linux RedHat • Apache + mod_perl • Perl • Catalyst • MySQL • VMWare 	<p style="text-align: right;"> sales@log.pt (+351) 213.304.220 http://www.log.pt/ </p>