



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

Geführter Support auf Kundenroutern



Jonas Kohler

Diplomand: Jonas Kohler
Klasse: ITSE16b
Schulexperte: Marco Sieber
Firmenexperte: Christian Jeker
Firma: Swisscom (Schweiz) AG



Projektbeschreibung

Dem First-Level-Support soll ein Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden, um gängige Abfragen und Konfigurationen auf einem Router geführt ausführen zu können.

Ausgangssituation

Aktuell notiert sich jeder First-Level Mitarbeiter die Befehle, welche er zur Konfiguration auf einem Router benötigt, selbst.

Die andere Variante ist, dass er auf dem Router keine Tests durchführt, da er die nötigen Befehle nicht kennt.

Dadurch werden unnötige Anfragen an den Second-Level generiert.

Zielsetzung

Der First-Level soll die Möglichkeit erhalten, ohne Kenntnis des Commandline-Befehls Tests oder einfache Konfigurationen auf dem Router ausführen zu können.

Weiter soll das Tool, welches erstellt wird, möglichst einfach zu erweitern sein, damit in einem Sprint ohne unnötigen Aufwand eine neue Funktion implementiert werden kann.

Auch die Anwender sollen ein möglichst einfach zu bedienendes Werkzeug erhalten, welches sie optimal bei der Arbeit unterstützt.



Richtlinien

Ergänzend zu der Zielsetzung wurden noch einige Richtlinien definiert, welche umgesetzt werden müssen. Diese sind:

- Das Projekt muss in einer Programmiersprache erstellt werden, welche bereits auf dem Server installiert ist.
- Der First-Level muss darauf zugreifen können.
- Die Security-Richtlinien müssen eingehalten werden.
- Das Projekt muss im Jira geführt werden.
- Es muss eine Dokumentation erstellt werden.

Umsetzung

Basierend auf einer Erhebung der meist verwendeten Befehle und der am meisten gewünschten Funktionen, wurde ein Python-Programm erstellt.

Dieses Programm wurde anschliessen auf dem Jump-Host installiert und so allen Abteilungen

zur Verfügung gestellt, welchen es für ihre tägliche Arbeit eine Erleichterung bringt.

Um den Benutzern die Handhabung näher zu bringen, wurde eine Anleitung für das entwickelte Programm in einem Wiki erstellt.

Fazit

Das Erstellte Programm umfasst nun eine Basisausstattung an hilfreichen Befehlen und Konfigurationsmöglichkeiten.

Auf Grund des Aufbaus der Programmierung kann das Programm sehr einfach mit neuen Funktionen und Konfigurationen erweitert werden.

Bleibt zu hoffen, dass noch viele weitere nützliche und hilfreiche Ideen den Weg in dieses Programm finden werden.

