

Resumo

Este documento apresenta o projecto curricular realizado na Novabase (Collab), intitulado “Contact Center VoIP”, no âmbito do Mestrado Integrado em Engenharia Informática e Computação da FEUP.

Neste projecto foi desenvolvido um sistema de monitorização para uma aplicação de *Contact Center* distribuída (OneContact). O principal objectivo do sistema é efectuar a monitorização do OneContact, permitindo a visualização do estado de utilização dos diferentes componentes de *hardware* e *software* do sistema. Pretende-se com este sistema a detecção antecipada de possíveis problemas e a sua resolução atempada para evitar a interrupção do funcionamento dos serviços onde o sistema está instalado. O resultado do projecto resume-se a três componentes: implementação de uma biblioteca para facilitar o envio de mensagens usando o protocolo de rede escolhido, criação de um serviço (Windows) de monitorização e disponibilização de uma interface para configuração do serviço. Estes três componentes colaboram entre si para garantir o correcto funcionamento de todo o sistema de monitorização.

O sistema implementado está totalmente funcional e será disponibilizado em todas as versões futuras do produto OneContact. Uma versão *alfa* está já em utilização num dos clientes da Collab que forneceu um feedback positivo acerca do sistema. Poderão no entanto ser melhoradas algumas funcionalidades a nível de aumento de informação sobre *hardware/software* a monitorizar, recuperação automática de falhas ou apresentação ao utilizador de um conjunto de passos recomendados para recuperação do erro encontrado.

Abstract

This document presents the project realized at Novabase (Collab), named “Contact Center VoIP”, which is included in FEUP’s Master in Informatics and Computing Engineering.

The project consists on developing a distributed application's monitoring system. The monitoring system wants to show physical resources usage and software performance of application OneContact allowing the system administrators to find and solve problems before system crash.

The project outcomes three main items: a support library which provides protocol interaction with higher classes such as the monitoring system or other OneContact's components, a monitoring Windows service to retrieve hardware and system information and an interface to properly configure the monitoring system. These three items interact with each other to assure accurate system monitoring.

The developed system is fully operational and will be included in future OneContact releases.

An alpha version is already installed in one of Collab's clients, which gave positive feedback about the system. There are still several improvements that can be done including improving hardware and software information, automatically error recovery or help the user by providing predefined steps to recover or solve a system problem.