

# Robots MultiPlay: Witbe contrôle la qualité des services

La qualité de service de la TV, la vidéo et la voix sur IP est une des préoccupations des opérateurs Internet ou de téléphonie mobile qui multiplient ces offres vers leur clients.

Pour valider cette qualité, l'idéal serait de voir et d'entendre comme l'utilisateur? Witbe, éditeur de solutions logicielles pour gérer les performances des systèmes d'information – depuis l'infrastructure jusqu'aux usages réels des utilisateurs en passant par les services et les applications ? propose une nouvelle solution fondée sur la mise en place de « robots » dédiés à chaque besoin. Pour répondre aux attentes des opérateurs, les « robots » MultiPlay de Witbe font appel à un référentiel de qualité appelé MOS (*Main Opinion Score*) fondé sur un algorithme de calcul et d'analyse, intégré au robot qui surveille le ou les services. Cette solution permet de prévoir les dysfonctionnements ou les anomalies de services. **Le comportement du robot Witbe**

A la limite de l'intelligence artificielle, le robot analyse (simultanément ou non selon les besoins) en simulant les comportements des utilisateurs : – **Pour la télévision** : le robot 'zappe' entre les différentes chaînes proposées pour en déduire les informations relatives à la disponibilité, l'absence de messages d'erreurs, la continuité, la pixellisation de l'image, le flou de l'image, la qualité sonore, les délais de passage entre chaque chaîne ou la rapidité d'accès aux différents services additionnels comme la mosaïque ou le guide des programmes. La qualité de service de Ma Ligne TV de France Télécom est ainsi surveillée depuis fin 2004 à l'aide de plusieurs dizaines de robots Witbe? – **Pour la vidéo et la VoD** (*Vidéo on Demand*): le robot peut utiliser au choix la comparaison absolue avec les fichiers sources (qui sont connus dans ce cadre) mais il peut également simuler les comportements des utilisateurs (recherche, sélection d'un film, ?) en utilisant un MOS dédié à la vidéo en temps réel. – **Pour la voix** : le robot utilise 3 niveaux de tests en fonction des besoins ou de la volonté des clients Witbe : *Niveau 1* : les indicateurs par défaut, test PESQ (selon des modèles psycho-acoustiques) reconnus internationalement qui permettent de qualifier globalement la qualité d'écoute selon les normes ITU P862 ; *Niveau 2* : des tests et indicateurs permettent d'analyser des éléments complémentaires comme l'écho (ITU-T G122) ou des métriques de type gigue, délais de transit, pertes de paquets, etc? ; *Niveau 3* : des tests avancés permettent de vérifier la stabilité du PESQ en évaluant des conversations de plus de 45 secondes ET permettent d'analyser les configurations plus complexes (voix/data ou voix/vidéo ou voix/data/vidéo) de façon séquentielle ou simultanée.