



PROFIL

Notre client est une administration multi-sites du domaine de la santé, située dans l'ouest de la France. Les 5 sites français sont interconnectés par un réseau WAN MPLS. Les ressources centrales (serveurs, applicatifs, cœur de réseau) sont localisées dans le Datacenter du siège. La Direction de cette administration, par souci d'économie et de compétitivité, a décidé de passer en téléphonie sur IP sur l'ensemble de sites.


OBJECTIF

La téléphonie est une fonction stratégique du SI, et son transport, par le réseau MPLS, ne va pas sans poser quelques problèmes. Le responsable réseau doit monitorer en temps réel et de façon proactive le flux voix inter-sites, à travers les paramètres et la performance de ce flux en protocole RTP sur IP (Real Time Protocol), telles que la gigue, le MOS, le taux de pertes de paquets... En cas d'incidents utilisateurs, le Helpdesk a besoin de statuer rapidement sur la situation technique, et d'identifier les causes afin de résoudre les problèmes rapidement et rétablir la qualité de service de la téléphonie. De plus, le nombre de canaux voix souscrits doit être suivi pour d'optimiser cette ressource sans pénaliser les utilisateurs.

Performance de la voix sur IP

Le transport de la VoIP sur le MPLS nécessite la fourniture par l'opérateur de télécommunication de Classes de Services différenciées, prenant la forme d'un certain nombre de "canaux voix", facturés mensuellement à l'unité sur chaque liaison inter-sites. En cas de débordement des canaux souscrits par le trafic utilisateurs, le flux voix est traité en classe standard, ce qui crée des problèmes perçus par les utilisateurs : qualité dégradée du son, perte de séquences du discours ...

Une Appliance H5-300 installée sur le point de concentration des liens WAN du site central a permis de mettre en surveillance l'ensemble des flux entrants et sortants. Des tableaux de bord métiers ont été créés et permettent au Helpdesk de traiter en temps réel les incidents de fonctionnement de la téléphonie et des applications métiers pour tous les sites. En cas d'appel en provenance d'un site, le temps d'affichage et d'analyse des graphiques contextuels pour ce site (niveau de débit de VoIP en RTP, MOS, gigue, temps de réponse serveur, temps de transit réseau, débits) est inférieur à 5 minutes. La performance du Helpdesk est améliorée et les incidents sont traités en temps réel, grâce à la vue simple, complète et intuitive fournie par H5-Performance Reporter.

Des alarmes sont configurées sur seuils en fonctions des niveaux de débit des sites distants, des performances du réseau et de celles de la VOIP. Les alertes sont relayées (email, traps SNMP) permettant aux Ingénieurs Réseau et aux techniciens du Helpdesk d'être informés et de réagir en temps réel, avant que l'évènement ne prenne de l'importance et un impact négatif sur l'organisation.

