



Die neue Notwendigkeit für kritische Kommunikation

Die Modernisierung des Sprachkern, wo Ausfälle keine Option sind

Inhaltsverzeichnis

Executive Summary	1
Die wachsende Zuverlässigkeitslücke	2
Die Vorteile der Avaya Nexus™ Architektur	2
Unternehmenskritische Branchen	3
Der Weg nach vorn: Eine Modernisierungsstrategie für alle	4

Executive Summary

Die Landschaft der Unternehmenskommunikation befindet sich an einem entscheidenden Wendepunkt. Seit über einem Jahrzehnt verfolgt die Branche ein „One-size-fits-all“-Modell für Unified Communications (UC), bei dem Sprache, Video und Messaging auf einer einzigen Plattform konsolidiert werden. Diese Einheitsstrategie mit Schwerpunkt auf cloud-nativen Collaboration-Tools erfüllt zwar die Bedürfnisse vieler Unternehmen, wird aber den Anforderungen sprachkritischer und unternehmenskritischer Sektoren nicht gerecht.

In Umgebungen, in denen ein Kommunikationsausfall keine Unannehmlichkeit, sondern ein katastrophales Ereignis ist – wie in der öffentlichen Sicherheit, im Gesundheitswesen, im Finanzwesen und in kritischen Infrastrukturen – besteht der primäre Bedarf in einer kompromisslos zuverlässigen, sicheren und ausfallsicheren Sprachplattform. Genau das ist erforderlich, wenn Menschenleben, finanzielle Stabilität und nationale Sicherheit auf dem Spiel stehen.

Die Avaya Nexus™-Plattform ist eine architektonische Evolution, die entwickelt wurde, um diese Lücke zu schließen. Sie bietet einen modernisierten, gehärteten und hochverfügbaren Sprachkern, der für sprachkritische und unternehmenskritische Umgebungen konzipiert ist. Avaya Nexus™ ermöglicht es Unternehmen, eine Strategie zu verfolgen, die „das Beste aus beiden Welten“ vereint: die Kopplung eines sicheren, unternehmenskontrollierten Sprachfundaments mit der flexiblen Integration von Collaboration-Tools, die ihre Benutzer benötigen.

Dieses Whitepaper erörtert die Marktkräfte, die den Bedarf an unternehmenskritischer Sprachkommunikation vorantreiben, die architektonischen Vorteile der Avaya Nexus™-Plattform und ihre Anwendungen in Schlüsselindustrien.

Avaya Nexus™ ist kein Ersatz für Avaya Aura®, sondern dessen strategische Modernisierung. Es ermöglicht Organisationen, ihr bewährtes Fundament zu einer zukunftssicheren Architektur weiterzuentwickeln.

Die wachsende Zuverlässigkeitslücke

Das vorherrschende Narrativ der Branche hat die Migration der gesamten Kommunikation auf mandantenfähige Public-Cloud-UCaaS-Plattformen propagiert. Während All-in-One-Plattformen bei der Zusammenarbeit überzeugen, gibt ihre Architektur ohne eine Konfiguration der Dienstgüte (Quality of Service) dem Sprachverkehr in der Regel die gleiche Priorität wie jedem anderen Verkehr im Netzwerk, wie z. B. Datei-Downloads oder Video-Streaming. Dies schafft eine kritische Herausforderung:

- **Das Scheitern von „gut genug“:** Für Umgebungen, in denen jede Sekunde zählt – wie in einer Notrufleitstelle, dem kritischen Alarmsystem eines Krankenhauses oder auf einem Finanzhandelsplatz – ist dieses Risikoniveau inakzeptabel. Für diese Unternehmen erlauben die finanziell abgesicherten Garantien der Service Level Agreements (SLAs) von Public-Cloud-Anbietern immer noch potenzielle Ausfallzeiten und sind einfach nicht „gut genug“, um die Anforderungen der Organisation zu erfüllen.
- **Die Spaltung des Marktes:** Infolgedessen hat sich der Markt gespalten. Organisationen entkoppeln ihre allgemeine Collaboration-Ebene von ihrer zentralen, operativen Sprachinfrastruktur. Sie setzen auf die besten verfügbaren Tools für Büroangestellte, während sie eine gehärtete, dedizierte Lösung für ihre unternehmenskritischen Kerne suchen. Diese Spaltung signalisiert das Ende der „One-Cloud-fits-all“-Ära und unterstreicht den wachsenden Imperativ für eine spezialisierte, ausfallsichere Kommunikationsebene.

Die Vorteile der Avaya Nexus™ Architektur

Avaya Nexus™ ist kein Ersatz für Avaya Aura®, sondern dessen strategische Modernisierung. Es ermöglicht Organisationen, ihr bewährtes Fundament zu einer zukunftssicheren Architektur weiterzuentwickeln. Für Nicht-Avaya-Kunden bietet es einen branchenführenden, gehärteten Sprachkern, der mit jeder Collaboration-Suite integriert werden kann. Die Architektur basiert auf modernen Prinzipien, um kompromisslose Leistung zu liefern.

- **Cloud-nativ und containerisiert:** Auf Basis von Kubernetes aufgebaut, zerlegt Avaya Nexus™ Anwendungen in Microservices, die in isolierten Containern laufen. Dieses Design verbessert die Ausfallsicherheit, da der Ausfall eines einzelnen Dienstes nicht das gesamte System beeinträchtigt. Es vereinfacht auch Aktualisierungen und ermöglicht eine dynamische Skalierung einzelner Komponenten basierend auf der Echtzeit-Nachfrage.
- **Flexible Bereitstellung („Cloud-Smart“):** Avaya Nexus™ ist infrastrukturunabhängig. Es kann On-Premise, über einen Hyperscaler oder in einer dedizierten Cloud bereitgestellt werden. Diese Flexibilität ist entscheidend für regulierte Unternehmen, die strenge Anforderungen an Datenlokalität, Sicherheit und Betrieb erfüllen müssen, die öffentliche, mandantenfähige UCaaS-Lösungen nicht bieten können.

Die Nachfrage nach der Avaya Nexus™-Plattform wird von konkreten, hochkritischen Anforderungen aus einer Reihe von Branchen angetrieben. Ihre Architektur ist explizit darauf ausgelegt, Arbeitsabläufe zu unterstützen, bei denen ein Ausfall schwerwiegende Konsequenzen hat.

- **Verbesserte Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit:** Avaya Nexus™ führt Komponenten auf Carrier-Niveau ein, um extreme Leistungsanforderungen zu bewältigen.
- **Kamailio:** Ein hochleistungsfähiger SIP-Server übernimmt das Kern-Routing und bietet eine immense Skalierbarkeit, um massive Verkehrsspitzen, wie sie bei einem öffentlichen Notfall auftreten, zu bewältigen.
- **Hochverfügbarkeit über mehrere Verfügbarkeitszonen:** Die Architektur kann auf physisch getrennte Rechenzentren (Availability Zones) verteilt werden. Im Falle eines vollständigen Ausfalls einer Zone übernehmen die verbleibenden Zonen nahtlos und ohne Unterbrechung die Anrufverarbeitung.
- **Verstärkte und zentralisierte Sicherheit:** Die Avaya Nexus™-Plattform wurde für die „Zero Trust“-Ära entwickelt.
- **KeyCloak:** Diese Komponente bietet ein modernes Identitäts- und Zugriffsmanagement, zentralisiert die Authentifizierung und stärkt die Sicherheit mit Funktionen wie OAuth 2.0 und LDAP-Föderation. Sie vereinfacht die Verwaltung von Sicherheitszertifikaten über Tausende von Geräten hinweg und reduziert so eine häufige Ursache für Ausfälle.

Diese moderne Architektur ermöglicht es Organisationen, nach ihren eigenen Bedingungen zu modernisieren und die Agilität der Cloud mit der Kontrolle zu verbinden, die für unternehmenskritische Sprachoperationen erforderlich ist.

Unternehmenskritische Branchen

Die Nachfrage nach der Avaya Nexus™-Plattform wird von konkreten, hochkritischen Anforderungen aus einer Reihe von Branchen angetrieben. Ihre Architektur ist explizit darauf ausgelegt, Arbeitsabläufe zu unterstützen, bei denen ein Ausfall schwerwiegende Konsequenzen hat.

Behörden und öffentlicher Sektor: In Führungs- und Kontrollzentren, 112-Notrufleitstellen und bei der Koordination von Katastrophenhilfen ist eine unerschütterliche Kommunikation eine Frage der öffentlichen und nationalen Sicherheit. Avaya Nexus™ bietet die notwendige Ausfallsicherheit und unterstützt strenge Anforderungen wie die JITC-Zertifizierung und dedizierte Cloud-Bereitstellungen für sichere Einrichtungen.

Gesundheitswesen: Ein unterbrochener Anruf oder eine verzögerte Benachrichtigung kann über Leben und Tod entscheiden. Avaya Nexus™ bietet lebensrettende Zuverlässigkeit für „Code Blue“-Alarmer, Notfall-Triage-Leitungen und Integrationen mit mobilen medizinischen Wagen und Schwesternrufsystemen, während es gleichzeitig hilft, die HIPAA-Konformität zu wahren.

Organisationen können ihre bevorzugte Cloud-Collaboration-Suite für Wissensarbeiter beibehalten, während sie ihre kritischen Betriebsabläufe mit einer dedizierten, gehärteten und weltweit bewährten Sprachplattform untermauern.

Finanzdienstleistungen: Auf hochfrequenten Handelsplätzen und bei Interbanken-Abwicklungen ist eine sofortige, detailgetreue Kommunikation unerlässlich, um massive finanzielle Haftungsrisiken zu vermeiden. Avaya Nexus™ liefert den sofortigen Anrufaufbau und integriert sich in „Always-on“-Aufzeichnungssysteme, die zur Erfüllung regulatorischer Auflagen erforderlich sind.

Industrie und Versorgungsunternehmen: In Umgebungen wie den Kontrollräumen von Kraftwerken, Stromnetz-Managementzentren und Fabrikhallen ist die Kommunikation entscheidend für den Schutz der Infrastruktur und die Sicherheit der Mitarbeiter.

Der Weg nach vorn: Eine Modernisierungsstrategie für alle

Die Kommunikationslandschaft entwickelt sich weiter, aber der Bedarf an zuverlässiger, sicherer, skalierbarer und ausfallsicherer Sprachkommunikation war noch nie so entscheidend wie heute.

- **Für bestehende Avaya Aura®-Kunden:** Avaya Nexus™ stellt eine Evolution dar, keine erzwungene „Rip-and-Replace“-Migration. Es bietet einen gezielten Weg zur Modernisierung der Kerninfrastruktur bei gleichzeitigem Erhalt signifikanter Investitionen in Endgeräte und Gateways. Kunden können die Zuverlässigkeit und Sicherheit verbessern und gleichzeitig eine Grundlage für KI-gestützte Dienste der nächsten Generation schaffen.
- **Für Nicht-Avaya-Kunden:** Avaya Nexus™ bietet die Möglichkeit, eine Kommunikationsstrategie zu entwickeln, die „das Beste aus beiden Welten“ vereint. Organisationen können ihre bevorzugte Cloud-Collaboration-Suite für Wissensarbeiter beibehalten, während sie ihre kritischen Betriebsabläufe mit einer dedizierten, gehärteten und weltweit bewährten Sprachplattform untermauern.

Während allgemeine UC-Lösungen zur Massenware geworden sind, bleibt unternehmenskritische Sprachkommunikation eine wesentliche, hochwertige Funktion. Die Avaya Nexus™-Plattform liefert die Kontrolle, Sicherheit und hohe Leistung, die erforderlich ist, um die Zukunft der kritischsten Konversationen der Welt zu sichern.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenssoftware, der große Unternehmen und Behörden beim Aufbau von stabilen, nachhaltigen Kundenbeziehungen unterstützt.

Die Avaya Infinity Plattform® vereint bislang getrennte Kommunikationskanäle und ermöglicht es Unternehmen, ihr Contact Center zu einem modernen Connection Center weiterzuentwickeln – für ein konsistentes Kundenerlebnis und echten geschäftlichen Mehrwert. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.com/de.

