

Le nouvel impératif des communications critiques

Moderniser les communications voix là où l'échec n'est pas une option

Table des matières

Synthèse	1
Écart croissant de fiabilité	2
Les avantages de l'architecture Avaya Nexus™	2
Secteurs critiques.....	3
La voie à suivre : une stratégie de modernisation pour tous	4

Synthèse

Le paysage des communications d'entreprise est à un point de convergence crucial. Depuis plus d'une décennie, le secteur a poursuivi un modèle de « taille unique » (ou one-size-fits-all) des Communications Unifiées (UC), consolidant la voix, la vidéo et la messagerie sur des plateformes uniques. Cependant, si cette stratégie qui met l'accent sur les outils de collaboration natifs dans le cloud répond aux besoins de nombreux salariés, elle ne parvient pas à satisfaire les exigences des secteurs critiques en matière de communications voix.

Dans des environnements où une défaillance des communications n'est pas un simple inconvénient, mais un événement catastrophique—tels que la sécurité publique, la santé, la finance et les infrastructures critiques—le besoin primordial est une plateforme vocale d'une fiabilité, d'une sécurité et d'une résilience à toute épreuve. C'est ce qui est nécessaire lorsque des vies, la stabilité financière et la sécurité nationale sont en jeu.

La plateforme Avaya Nexus™ est une évolution architecturale conçue pour combler ce déficit. Elle fournit une architecture centralisée, modernisée, renforcée et hautement disponible, conçue pour les environnements critiques. Avaya Nexus™ permet aux organisations de « tirer le meilleur des deux mondes » : associer une base pour la voix sécurisée et contrôlée par l'entreprise à l'intégration flexible des outils de collaboration que leurs utilisateurs exigent. Ce livre blanc examine les forces du marché qui dictent le besoin de communications voix critiques, les avantages architecturaux de la plateforme Avaya Nexus™ et ses applications dans les secteurs clés.



**Avaya Nexus™
n'est pas un
remplacement
d'Avaya Aura®, mais
sa modernisation
stratégique.
Il permet aux
organisations
de faire évoluer
leur fondation de
confiance vers
une architecture
pérenne.**

Écart croissant de fiabilité

Le discours prévalent du secteur a fait l'éloge de la migration de toutes les communications vers des plateformes de Communications Unifiées en tant que Service (UCaaS) dans le cloud public mutualisé. Bien que les plateformes tout-en-un excellent en matière de collaboration, sans une configuration de Qualité de Service (QoS), leur architecture donne généralement au trafic voix la même priorité que tout autre trafic sur le réseau, comme les téléchargements de fichiers ou le streaming vidéo.

Cela crée un défi majeur :


- **L'échec du « juste suffisant » :** Pour les environnements où chaque seconde compte—tels qu'un centre d'appel d'urgence (911/112), un système d'alerte critique dans un hôpital, ou une salle de marché financière, entre autres—ce niveau de risque est inacceptable. Pour ces entreprises, les garanties de disponibilité soutenues financièrement (SLA) offertes par les fournisseurs de cloud public autorisent toujours des temps d'arrêt potentiels, et ne sont tout simplement pas « juste suffisantes » pour répondre aux exigences de l'organisation.
- **La bifurcation du marché :** En conséquence, le marché s'est scindé. Les organisations séparent leur couche de collaboration générale de leur infrastructure voix opérationnelle centrale. Elles adoptent les meilleurs outils pour les employés de bureau tout en recherchant une solution renforcée et dédiée pour leurs cœurs de métier critiques.

Cette bifurcation marque la fin de l'ère du « cloud unique pour tous » et souligne l'impératif croissant d'une couche de communications spécialisée et résiliente.

Les avantages de l'architecture Avaya Nexus™

Avaya Nexus™ n'est pas un remplacement d'Avaya Aura®, mais sa modernisation stratégique. Il permet aux organisations de faire évoluer leur fondation de confiance vers une architecture pérenne. Pour les clients non-Avaya, la plateforme offre un cœur voix renforcé et de premier ordre, qui peut être intégré à n'importe quelle suite collaborative. L'architecture est construite sur des principes modernes pour offrir des performances sans compromis.

- **Natif dans le cloud et conteneurisé :** Construit sur Kubernetes, Avaya Nexus™ divise les applications en microservices qui s'exécutent dans des conteneurs isolés. Cette conception améliore la résilience, car la défaillance d'un seul service n'impacte pas l'ensemble du système. Cela simplifie également les mises à jour et permet une mise à l'échelle dynamique des composants individuels en fonction de la demande en temps réel.
- **Flexibilité de déploiement (« Cloud-Smart ») :** Avaya Nexus™ est indépendant de l'infrastructure. Il peut être déployé sur site (on-premise), via un hyperscaleur ou dans un cloud dédié. Cette flexibilité est cruciale pour les entités réglementées qui doivent satisfaire à des exigences strictes en matière de résidence des données, de sécurité et d'opérations que les solutions UCaaS publiques mutualisées ne peuvent pas satisfaire.



La demande pour la plateforme Avaya Nexus™ est tirée par des exigences tangibles et à fort enjeu dans une gamme de verticaux. Son architecture est explicitement conçue pour prendre en charge des flux de travail où l'échec a des conséquences graves.

- **Résilience et évolutivité améliorées :** Avaya Nexus™ introduit des composants de niveau opérateur (carrier-grade) pour gérer des besoins de performance extrêmes.
- **Kamailio :** Ce serveur SIP haute performance prend en charge le routage principal, offrant une évolutivité immense pour gérer les pics massifs de trafic, comme lors d'une urgence publique.
- **Haute disponibilité multi-AZ :** L'architecture peut être distribuée sur des centres de données physiquement séparés (Zones de Disponibilité ou Availability Zones). En cas de panne complète d'une zone, les zones restantes maintiennent de manière transparente le traitement des appels sans interruption.
- **Sécurité renforcée et centralisée :** La plateforme Avaya Nexus™ est conçue pour l'ère du « Zero Trust ».
- **KeyCloak :** Ce composant fournit une gestion moderne de l'identité et de l'accès, centralisant l'authentification et renforçant la sécurité avec des fonctionnalités comme OAuth 2.0 et la fédération LDAP. Il simplifie la gestion des certificats de sécurité sur des milliers d'appareils, réduisant une cause fréquente de panne.

Cette architecture permet aux organisations de se moderniser selon leurs propres termes, en offrant l'agilité du cloud avec le contrôle requis pour les opérations vocales critiques.

Secteurs critiques

La demande pour la plateforme Avaya Nexus™ est tirée par des exigences tangibles et à fort enjeu dans une gamme de verticaux. Son architecture est explicitement conçue pour prendre en charge des flux de travail où l'échec a des conséquences graves.

- **Gouvernement et secteur public :** Dans les centres de commandement et de contrôle, les services d'urgence (911/112) et la coordination des interventions en cas de catastrophe, une communication infaillible est une question de sécurité publique et de sécurité nationale. Avaya Nexus™ fournit la résilience nécessaire et prend en charge des exigences rigoureuses comme la certification JITC et les déploiements de cloud dédiés pour les installations sécurisées.
- **Santé :** Un appel interrompu ou un message d'alerte retardé peut avoir des conséquences de vie ou de mort. Avaya Nexus™ fournit une fiabilité salvatrice pour les alertes « Code Bleu », les lignes de triage d'urgence et les intégrations avec les chariots médicaux mobiles et les systèmes d'appel infirmier, tout en aidant à maintenir la conformité HIPAA.
- **Services financiers :** Pour les salles de marché à haute fréquence et les règlements interbancaires, une communication instantanée et de haute fidélité est essentielle pour prévenir une responsabilité financière massive.

Les organisations peuvent conserver leur suite collaborative cloud préférée pour leurs collaborateurs tout en soutenant leurs opérations critiques avec une plateforme voix dédiée, renforcée et mondialement reconnue.

Avaya Nexus™ assure l'établissement instantané des appels et s'intègre aux systèmes d'enregistrement « toujours actifs » requis pour satisfaire aux mandats réglementaires.

- **Industrie et services publics (Utilities) :** Dans des environnements comme les salles de contrôle des centrales nucléaires, les centres de gestion du réseau électrique et les usines, les communications sont vitales pour la protection des infrastructures et la sécurité des collaborateurs.

La voie à suivre : une stratégie de modernisation pour tous

Le paysage des communications évolue, mais le besoin d'une voix fiable, sécurisée, évolutive et résiliente n'a jamais été aussi critique.

- **Pour les clients Avaya Aura® existants :** Avaya Nexus™ représente une évolution, et non une migration forcée de type « tout remplacer » (rip and replace). La plateforme offre une voie délibérée pour moderniser l'infrastructure de base tout en préservant les investissements significatifs dans les terminaux, les passerelles et les licences. Les clients peuvent améliorer la fiabilité et la sécurité tout en acquérant une fondation pour les services de nouvelle génération basés sur l'IA, entre autres.
- **Pour les clients non-Avaya :** Avaya Nexus™ offre la possibilité de bâtir une stratégie de communication « tirant le meilleur des deux mondes ». Les organisations peuvent conserver leur suite collaborative cloud préférée pour leurs collaborateurs tout en soutenant leurs opérations critiques avec une plateforme voix dédiée, renforcée et mondialement reconnue.

Alors que les Communications Unifiées (UC) à usage général sont devenues une commodité, la communication voix critique reste une fonction essentielle et à forte valeur. La plateforme Avaya Nexus™ offre le contrôle, la sécurité et la haute performance nécessaires pour assurer l'avenir des conversations les plus critiques au monde.

À propos d'Avaya

Avaya Infinity® et Avaya Nexus™ forment ensemble la pierre angulaire de la stratégie de communication de nouvelle génération d'Avaya. Avaya Infinity® offre une plateforme d'orchestration unifiée et native du cloud qui connecte les canaux digitaux, voix et IA dans des environnements hybrides, tandis qu'Avaya Nexus™ alimente la couche voix critique avec une précision, une résilience et une conformité inégalées. Ensemble, ces deux plateformes offrent une solution évolutive et pérenne pour les entreprises qui exigent à la fois innovation et fiabilité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.avaya.com/fr.

