

# Il nuovo paradigma della comunicazione per ambienti mission critical

Modernizzazione del voice core nei contesti ad alta criticità

## Indice

Riassunto esecutivo.....	1
Il divario di affidabilità.....	2
I vantaggi dell'architettura Avaya Nexus™.....	2
Settori mission critical.....	3
Il percorso verso una strategia di modernizzazione per tutti.....	4

## Riassunto esecutivo

I sistemi di comunicazione enterprise hanno raggiunto un bivio. Per oltre un decennio, infatti, il settore è stato dominato dal modello "universale" di comunicazione unificata (UC), con voce, video e messaggistica su singole piattaforme. Tuttavia, tale modello, incentrato su strumenti di collaborazione cloud native, risponde alle esigenze di molti lavoratori della conoscenza, ma non ai requisiti dei settori voice critical e mission critical.

Stiamo parlando di ambienti, come la sicurezza pubblica, la sanità, la finanza e le infrastrutture critiche, in cui un'interruzione della comunicazione non rappresenta un semplice inconveniente, ma un evento disastroso. Settori in cui sono in gioco vite umane, stabilità finanziaria e sicurezza nazionale. In questi contesti è fondamentale la presenza di una piattaforma vocale affidabile, sicura e resiliente, senza compromessi.

La piattaforma Avaya Nexus™ è l'evoluzione concepita proprio per colmare questo divario: un'architettura con un voice core modernizzato, rafforzato e ad alta disponibilità per ambienti voice critical e mission critical.

Avaya Nexus™ consente alle organizzazioni di adottare una strategia che unisce il meglio dei due mondi: una base vocale sicura e controllata dall'organizzazione, combinata all'integrazione flessibile degli strumenti di collaborazione richiesti dagli utenti. Il presente documento analizza le forze di mercato che alimentano la domanda di comunicazione vocale mission critical, i vantaggi dell'architettura di Avaya Nexus™ e le sue applicazioni nei settori chiave.



**Avaya Nexus™ non è la sostituzione di Avaya Aura®, ma la sua evoluzione strategica. Consente ai propri clienti di trasformare la base solida e affidabile in un'architettura a prova di futuro.**

## Il divario di affidabilità

La narrativa che ha dominato il settore negli ultimi anni ha promosso la migrazione di tutti i sistemi di comunicazione su piattaforme UCaaS cloud pubbliche multi-tenant. Sebbene le piattaforme all-in-one siano le migliori in termini di collaborazione, senza la necessità di configurare lo standard QoS (qualità del servizio), la loro architettura tende ad assegnare al traffico voce la stessa priorità di qualsiasi altro traffico di rete, come download di file o streaming video.

Da questo approccio emerge una sfida centrale.


- **La qualità "sufficiente" non basta:** per gli ambienti in cui ogni secondo conta, come un centro di gestione delle emergenze, il sistema di allerta di un ospedale o un mercato finanziario, questo livello di rischio è inaccettabile. Le clausole risarcitorie contrattuali degli SLA (accordi sul livello di servizio) dei provider cloud pubblici, che ammettono comunque potenziali fermi operativi, semplicemente non garantiscono una qualità "sufficiente" per soddisfare i requisiti delle organizzazioni operanti in questi contesti critici.
- **La biforcazione del mercato:** come conseguenza si è creata una spaccatura nel mercato. Le organizzazioni hanno iniziato a disaccoppiare il livello di collaborazione generale dall'infrastruttura vocale operativa core e ad adottare strumenti di ultima generazione per i dipendenti in ufficio, cercando al contempo una soluzione rafforzata e dedicata per i propri sistemi di comunicazione core mission critical.

Questa biforcazione segna la fine dell'era del "cloud universale" ed evidenzia la crescente necessità di un livello di comunicazione specializzato e resiliente.

## I vantaggi dell'architettura Avaya Nexus™

Avaya Nexus™ non è la sostituzione di Avaya Aura®, ma la sua evoluzione strategica. Consente ai propri clienti di trasformare la base solida e affidabile in un'architettura a prova di futuro. Alle organizzazioni che ancora non si affidano ad Avaya, Avaya Nexus™ offre un voice core senza eguali e rafforzato, integrabile con qualsiasi suite di collaborazione. L'architettura si fonda su principi moderni per prestazioni senza compromessi.

- **Architettura cloud native e containerizzata:** Avaya Nexus™ si basa su Kubernetes e suddivide le applicazioni in microservizi eseguiti in container isolati. Questa struttura migliora la resilienza della piattaforma, poiché il guasto di un singolo servizio non compromette l'intero sistema, garantendo aggiornamenti semplificati e la scalabilità dinamica dei singoli componenti in base alla domanda in tempo reale.
- **Distribuzione flessibile (cloud smart):** Avaya Nexus™ opera indipendentemente dall'infrastruttura e supporta modelli on-premise



**Avaya Nexus™ è la piattaforma ideale perché consente di soddisfare i requisiti tangibili di numerosi settori critici verticali. La sua architettura nasce proprio per sostenere i workflow in cui ogni singola interruzione può rivelarsi fatale.**

tramite ambienti hyperscale o modelli cloud dedicati. Questa flessibilità è fondamentale negli ambienti regolamentati che devono soddisfare rigorosi standard in fatto di residenza dei dati, sicurezza e operatività, non garantiti dalle soluzioni UCaaS multi-tenant pubbliche.

- **Resilienza e scalabilità senza precedenti:** Avaya Nexus™ introduce componenti carrier-grade per soddisfare le esigenze di prestazioni in situazioni estreme.
- **Kamailio:** un server SIP performante per l'instradamento nel core, con un'elevata scalabilità per la gestione di grandi picchi di traffico, per esempio durante un'emergenza pubblica.
- **Alta disponibilità multi-zona:** l'architettura può essere distribuita su data center fisicamente separati (zone di disponibilità). In caso di interruzione di un'intera zona, le zone rimanenti continuano comunque a garantire un'elaborazione delle chiamate senza interruzioni.
- **Sicurezza rafforzata e centralizzata:** la piattaforma Avaya Nexus™ è progettata per l'era "Zero Trust".
- **KeyCloak:** questo componente consente una gestione moderna delle identità e degli accessi, tramite un'autenticazione centralizzata e una sicurezza rafforzata con funzionalità come OAuth 2.0 e la tecnologia LDAP. Semplifica la gestione dei certificati di sicurezza su migliaia di dispositivi, limitando uno dei fattori di interruzione più comuni.

Questa nuova architettura consente alle organizzazioni di modernizzarsi secondo le proprie esigenze, unendo l'agilità del cloud al controllo richiesto per le operazioni vocali mission critical.

## Settori mission critical

Avaya Nexus™ è la piattaforma ideale perché consente di soddisfare i requisiti tangibili di numerosi settori critici verticali. La sua architettura nasce proprio per sostenere i workflow in cui ogni singola interruzione può rivelarsi fatale.

**Apparato governativo e pubblica amministrazione:** nei centri di comando e controllo, nella gestione delle chiamate di emergenza e nel coordinamento della risposta ai disastri, una comunicazione senza interruzioni è una questione di sicurezza pubblica e nazionale. Avaya Nexus™ garantisce la resilienza necessaria e la conformità a requisiti rigorosi, come la certificazione JITC e le distribuzioni cloud dedicate per le strutture sicure.

**Sanità:** una chiamata interrotta o ritardata può avere conseguenze fatali. Avaya Nexus™ garantisce un'affidabilità senza compromessi per i codici blu, le linee di pronto soccorso ospedaliero e le integrazioni con i carrelli medici e i sistemi di chiamata infermiera, assicurando al contempo la conformità GDPR.

**Le organizzazioni possono mantenere la suite di collaborazione cloud preferita per i lavoratori della conoscenza, integrandola con una piattaforma vocale dedicata, sicura e affidabile per le operazioni critiche.**

**Finanza:** per i mercati finanziari ad alta frequenza e i regolamenti interbancari, una comunicazione istantanea e ad alta fedeltà è essenziale per evitare passività finanziarie eccessive. Avaya Nexus™ consente la connessione immediata delle chiamate e si integra con i sistemi di registrazione sempre disponibili, necessari per garantire la conformità normativa.

**Industria ed energia:** in ambienti come le sale di controllo delle centrali nucleari, i centri di gestione della rete elettrica e i reparti produttivi, la comunicazione è cruciale per garantire la protezione delle infrastrutture e la sicurezza dei lavoratori.

## **Il percorso verso una strategia di modernizzazione per tutti**

Il panorama della comunicazione è in evoluzione, ma non c'è mai stato così tanto bisogno di una comunicazione vocale affidabile, sicura, scalabile e resiliente come oggi.

- **Per i clienti Avaya Aura®:** Avaya Nexus™ rappresenta un'evoluzione, non una sostituzione integrale forzata. Offre, infatti, un percorso mirato di modernizzazione dell'infrastruttura core, conservando gli investimenti effettuati negli endpoint, i gateway e le licenze. Tra i numerosi vantaggi, Avaya Nexus™ garantisce un livello superiore di affidabilità e sicurezza, oltre a una base per servizi basati sull'IA di nuova generazione.
- **Per i futuri clienti Avaya:** Avaya Nexus™ offre l'opportunità di creare una strategia di comunicazione che unisce il meglio dei due mondi. Le organizzazioni possono mantenere la suite di collaborazione cloud preferita per i lavoratori della conoscenza, integrandola con una piattaforma vocale dedicata, sicura e affidabile per le operazioni critiche.

Mentre la UC a uso generale è praticamente diventata una merce di scambio, la comunicazione vocale mission critical rimane una funzione essenziale e ad alto valore. La piattaforma Avaya Nexus™ garantisce il livello di controllo, sicurezza e prestazioni necessario per le conversazioni più critiche al mondo.

## **Chi è Avaya**

Avaya Infinity® e Avaya Nexus™ insieme rappresentano la colonna portante della strategia di comunicazione di nuova generazione di Avaya. Avaya Infinity® offre una piattaforma di orchestrazione unificata e cloud native che connette canali digitali, voce e IA in ambienti ibridi, mentre Avaya Nexus™ supporta il livello voce mission critical con una precisione, resilienza e conformità normativa senza eguali. Insieme, offrono una soluzione scalabile e orientata al futuro per le aziende che puntano su innovazione e affidabilità. Visita il sito [www.avaya.com](http://www.avaya.com) per maggiori informazioni. [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it).

