



**Plateforme Avaya Aura®**

# La plateforme Avaya Aura®

## Transformation numérique pour les entreprises d'aujourd'hui

### Présentation

Il ne suffit plus de s'associer aux clients, collaborateurs et fournisseurs. Les employés ont besoin d'outils pour participer de manière active à la création de valeur, à la satisfaction des clients et à l'engagement des collègues dans des interactions flexibles qui aboutissent à des résultats commerciaux. Afin de permettre cet engagement transformateur et centré sur les personnes, Avaya a développé la plateforme Avaya Aura®. Il s'agit d'un ensemble de composants homogènes qui s'assemblent pour offrir des solutions complètes de communications unifiées et de satisfaction client, avec un impact significatif pour votre entreprise.

Confrontées à une demande croissante des utilisateurs de communications multimodales en temps réel, ainsi qu'à une importante prolifération du nombre de systèmes, réseaux, applications et périphériques, les architectures de communications d'entreprise ont vu leur coût et leur complexité croître considérablement.

Dans la plupart des cas, elles sont devenues des structures figées et complexes, coûteuses à entretenir et difficiles à adapter à un environnement professionnel flexible et en constante mutation.

Avaya relève ce défi croissant grâce à la plateforme Avaya Aura®, une architecture novatrice de communications en temps réel utilisant des technologies de collaboration basées sur les sessions. Au lieu d'accroître la complexité des solutions existantes ou de recourir à de nouveaux équipements, la plateforme Avaya Aura® crée et simplifie simultanément une solution évolutive pour les systèmes actuels de communications, souvent cloisonnés et dédiés à un site spécifique.

Il en résulte ainsi une infrastructure de communications multimédia innovante et rentable qui intègre les investissements existants et émergents en matière de voix, de vidéo, de collaboration en temps réel, etc.

La plateforme Avaya Aura® offre une approche radicalement différente des communications engagées en transformant les solutions spécialisées classiques pour la voix, la vidéo, la messagerie électronique et la messagerie instantanée en une véritable architecture multimédia et multimodale :

- Permettre des communication unifiées multimodales et des solutions d'expérience client omnicanal
- Économies et évolution intelligente de vos communications existantes
- Intégration des communications dans les processus métier critiques

## Le défi de l'entreprise d'aujourd'hui

Les solutions qui permettent aux collègues, partenaires et clients de rester facilement en contact ne contribuent guère à leur collaboration. Le personnel d'aujourd'hui est ainsi plus mobile et plus facilement joignable, sans nécessairement être plus productif.

Les interactions possibles lorsque les employés travaillaient face à face posent aujourd'hui un véritable défi dans un monde du travail décentralisé, où plus de la moitié des employés travaillent généralement hors de leur bureau.

La collaboration ouverte, fréquente autour d'une table de conférence ou devant un tableau blanc, devient problématique lorsqu'une personne se trouve sur un autre site, connectée via un autre réseau et utilise un autre système avec sa propre interface. Le contexte autrefois fourni en fonction du site, de la tâche ou du projet, peut manquer dans l'environnement de travail mobile et décentralisé actuel, sauf si vos solutions de communications permettent de pallier ce manque.

Bien qu'elles fournissent une connectivité de base et un accès à l'information, les architectures de communication traditionnelles (solutions distinctes et spécifiques à un site) sont inadéquates lorsqu'il s'agit d'améliorer les performances des entreprises d'aujourd'hui, à tout moment et n'importe où. Leur adaptation et leur gestion sont également coûteuses. Une nouvelle architecture est nécessaire pour amener les entreprises à un niveau d'engagement supérieur.

## Vers l'ère de la transformation numérique

Avaya a conçu la plateforme Avaya Aura® pour répondre précisément aux besoins des entreprises actives d'aujourd'hui en matière de collaboration axée sur les utilisateurs.

Grâce à une application révolutionnaire de l'architecture SIP (Session Initiation Protocol), Avaya Aura unifie les médias, les réseaux, les périphériques, les applications et les informations de présence dans une infrastructure commune.

Cette infrastructure assure une collaboration efficace, qui s'adapte aux besoins, périphériques et emplacements spécifiques des utilisateurs tout au long de leurs interactions avec leurs clients et collègues.

L'architecture fondée sur des sessions de la plateforme Avaya Aura associe ouverture, administration centralisée et contrôle détaillé afin de créer une solution dans laquelle la participation active, la collaboration omniprésente et des expériences de qualité peuvent se dérouler dans l'ensemble de l'entreprise.

Les PBX existants et d'autres ressources de communication tierces peuvent être combinés en une infrastructure cohérente et gérée de manière centralisée, normalisant l'environnement central et offrant un retour sur investissement immédiat en termes d'accès réseau, de gestion et de coûts opérationnels. Tout en jetant les bases de solutions collaboratives, comme Avaya IX Workplace, notre solution logicielle de communications unifiées entièrement intégrée fournit une solution pour les appels, la vidéo, la messagerie, la conférence et collaboration pour mobiles, les navigateurs, ordinateurs et systèmes de salle.



**Avaya Aura®  
Communication  
Manager  
s'appuie  
sur Session  
Manager afin  
de fournir une  
base logicielle  
complète  
pour les  
communications  
vocales et vidéo  
en temps réel.**

La plateforme Avaya Aura est rentable pour la mise en œuvre et le développement de vos objectifs de croissance et ce, grâce à une console dotée d'un navigateur et destinée à la gestion de tous les utilisateurs et de la connectivité du système à l'échelle de l'entreprise.

Actuellement en place dans des milliers d'entreprises, la plateforme Avaya Aura est fondée sur des normes ouvertes, prenant en charge l'interopérabilité des fournisseurs et les écosystèmes tiers, éléments dont les entreprises d'aujourd'hui ont besoin pour passer à un nouveau niveau de performances en termes de collaboration.

La plateforme Avaya Aura® est constituée des composants suivants:

**Avaya Aura® Session Manager** prend en charge l'architecture innovante basée sur les sessions qui permet de gérer les utilisateurs et les fonctionnalités de communications multimédias dans des réseaux d'entreprise, y compris les systèmes Avaya et de communications tiers.

Session Manager fournit des fonctionnalités permettant d'intégrer et d'interagir avec les PBX et d'autres systèmes de communication. Il permet aux utilisateurs, où qu'ils se trouvent, d'accéder aux services de communications en temps réel et de conserver leur profil de communications n'importe où sur le réseau.

**Avaya Aura® Communication Manager** s'appuie sur Session Manager afin de fournir une base logicielle complète pour les communications vocales et vidéo en temps réel. Avaya Aura Communication Manager propose plus de 700 services pour les communications unifiées, notamment la prise en charge de solutions de mobilité, de suivi des clients, de messagerie, de standard automatique, de téléconférence avancée et d'appels d'urgence.

Avaya Aura Communication Manager offre une flexibilité permettant de prendre en charge une large gamme de périphériques, y compris les protocoles SIP et H.323, ainsi que les périphériques analogiques et numériques existants. Cette solution intègre des protocoles de communications aux normes de l'industrie mondiale en termes de connectivité du réseau, et ce sur un grand nombre de réseaux différents.

## Pourquoi choisir la plateforme Avaya Aura® ?

La plateforme Avaya Aura rationalise et simplifie le système de communications de votre entreprise, préservant votre investissement. Elle préserve, adapte, consolide et prolonge votre système en fonction de votre budget, de votre stratégie commerciale et des exigences des utilisateurs.

Les services de communications (voix, vidéo, etc.) peuvent être directement connectés aux flux de travail de l'entreprise, filtrant et fournissant ainsi les informations appropriées aux bonnes personnes, sur le périphérique adéquat et au moment opportun.

Les utilisateurs bénéficient d'une interactivité transparente entre les différents supports, applications et périphériques, y compris la solution Avaya Equinox.

Votre organisation profite d'une infrastructure conçue pour les employés mobiles actuels, dispersés géographiquement, adaptée aux prises de décisions plus rapides et plus avisées, n'importe où et à tout moment, autant de critères essentiels aux performances de l'entreprise.

**Avaya Aura® Presence Services** intègre et distribue des fonctionnalités de présence avancées dans un large éventail d'environnements professionnels, et inclut maintenant Avaya Multimedia Messaging. Plateforme multiprotocole basée sur des normes ouvertes, elle est conçue pour collecter, regrouper et publier des informations de présence depuis et vers plusieurs sources et clients, faisant office de point de collecte/distribution commun. Outre le fait de répondre aux besoins des clients et de collecter des informations auprès des sources du portefeuille Avaya, Avaya Aura Presence Services fonctionne sur les applications de bureau Microsoft et sur d'autres sources tierces. Elle permet ainsi la mise en place d'informations de présence sans engager de dépenses liées à des solutions tierces.

**Avaya Aura® System Manager** est une console de gestion dotée d'un navigateur, sécurisée et centralisée, qui fournit aux administrateurs réseau une solution intégrée et intuitive pour la gestion du réseau. Elle comprend notamment l'approvisionnement, l'administration des utilisateurs, la gestion du plan de numérotation, les stratégies de routage, la sécurité, la surveillance et le signalement des défaillances/performances, et la gestion de licence.

Le fait de fournir une structure de gestion commune à l'échelle de l'entreprise pour les utilisateurs, les fonctionnalités et les applications, y compris les solutions d'autres fournisseurs, entraîne une meilleure cohérence des données, un déploiement plus rapide, une baisse du coût total des licences et une réduction des formations.

**Avaya Session Border Controller pour les entreprises (ASBCE)** protège les communications en temps réel qui transitent au-delà des limites de votre réseau interne.

Entièrement conçue pour répondre aux exigences de trunking SIP des entreprises, elle comprend un ensemble de fonctionnalités de sécurité avancées ainsi qu'une capacité de travail à distance facultative qui étendent la puissance de la plateforme Avaya Aura dans toute votre entreprise.

**Avaya Aura® Application Enablement Services** est un ensemble d'interfaces logicielles qui assurent la connectivité entre les applications externes et Avaya Aura Communication Manager. Application Enablement Services permet aux développeurs de logiciels d'écrire des applications client dans le langage de programmation ou le protocole de leur choix. Ainsi, les clients et partenaires DevConnect peuvent intégrer la plateforme Avaya Aura à des centaines d'applications de communication et d'entreprise.

## Concession de licence de la suite Avaya Aura

Avaya Aura Suite Licensing offre des options d'achat plus simples pour les clients d'Avaya Aura. Ces licences rassemblent certaines fonctionnalités sélectionnées, afin d'assurer le meilleur ensemble de capacités selon le poste de chaque utilisateur de l'entreprise. Les suites sont disponibles sous deux niveaux:

- **Core:** inclut la plateforme complète Avaya Aura avec Communication Manager, Session Manager, System Manager, Presence Services, Session Border Controller pour les entreprises et les droits d'utilisateurs pour les clients d'Avaya Equinox.
- **Power:** inclut toutes les fonctionnalités dans Core plus Avaya IX Workplace Conferencing (Host)

## Équilibrage des coûts, des risques et de la croissance future

La transition entre des solutions spécialisées et une architecture intégrée de communications multimodales peut paraître décourageante :

Le besoin d'exploiter et de rationaliser les investissements actuels en termes de systèmes réseau, de ressources et de formation doit être équilibré avec la croissance et les exigences futures de l'entreprise.

Le contrôle centralisé des services de base (clé de la cohérence, de la réduction des coûts et de la simplification) doit être pondéré au regard du besoin d'accéder à la demande aux applications de collaboration.

Il est nécessaire de tenir compte des nouvelles préférences des utilisateurs et des périphériques en vogue, tout en se souciant des besoins de l'entreprise dans son ensemble.

Les politiques rationalisées d'installation, de déploiement et de gestion doivent tenir compte des besoins en matière de sécurité et de confidentialité, protégeant ainsi les données personnelles des employés et des clients.

La plateforme Avaya Aura est conçue pour vous aider à équilibrer ces besoins et créer une valeur réelle pour votre entreprise, au rythme qui lui convient.

## Applications Avaya Aura®

Les solutions d'Avaya permettent d'aborder la transformation numérique en offrant la suite d'applications de communications avancées la plus complète, pour les applications vocales, de vidéo, de mobilité, de messagerie, de conférence, de service client, etc. En voici quelques-unes :

- **Avaya IX Workplace** est un outil de communications unifiées épuré qui offre un accès unique aux communications vocales et vidéo, à la messagerie instantanée, au calendrier, aux réunions et plus encore. Son célèbre écran « mobile-first » offre une visibilité en un seul coup d'œil sur tout ce dont un utilisateur a besoin en temps réel : agenda, contacts, messages et historique des appels.

Avaya IX Workplace permet également aux utilisateurs de profiter pleinement des avantages d'un environnement de collaboration d'équipe, entièrement intégré et basé sur le Cloud. Les utilisateurs peuvent créer et accéder à des espaces de réunions organisés par catégories, intégrant des membres au sein ou en dehors de l'organisation, permettant ainsi d'abolir les limites de l'infrastructure de communication d'une entreprise. L'expérience améliorée Avaya IX Workplace permet l'utilisation en continu de la messagerie et de la discussion instantanée en équipe, le partage de fichiers et l'attribution de tâches, ainsi que la création de réunions ad hoc et planifiées grâce aux fonctionnalités de conférence audio/vidéo et de partage d'écran.

- **Avaya IX Messaging** : Contrôle exhaustif et intuitif de votre messagerie, comprenant les courriers électroniques, la messagerie vocale et le fax dans un format convivial.
- **Avaya Multimedia Messaging** : Étend les fonctionnalités de la messagerie instantanée et des informations de présence simples en permettant d'envoyer en toute sécurité des documents texte, audio, vidéo, image, fichiers et autres pièces jointes à travers l'entreprise. Les individus et les groupes peuvent ainsi interagir et gérer des conversations et flux de travail de manière productive. Les conversations peuvent être établies d'un point à un autre, ou entre plusieurs parties, sur des mobiles, tablettes et ordinateurs de bureau. De plus, elles perdurent dans le temps afin de permettre aux membres hors ligne de rejoindre la conversation lorsque cela est nécessaire. Avaya Multimedia Messaging est désormais entièrement intégré aux services Avaya Aura Presence.
- **Applications DevConnect** : Une large gamme d'applications tierces pour les exigences des marchés verticaux et les besoins spécifiques des clients, vous permettant de tirer le meilleur parti de votre solution Avaya Aura.

Chaque application peut être développée séparément, permettant ainsi aux clients d'ajouter facilement des applications pour des utilisateurs ciblés et de les faire évoluer progressivement afin d'élargir les communautés d'utilisateurs au fil du temps.

Ces applications profitent de l'interopérabilité SIP multifournisseurs et de la place de leader d'Avaya dans le domaine de la mise en œuvre de fonctionnalités de mobilité avancées.

Afin de vous offrir une flexibilité toujours plus grande, Avaya Aura prend désormais en charge les fournisseurs d'infrastructure en tant que Service (IaaS) suivants :

- Amazon Web Services
- IBM Cloud
- Google Cloud
- Microsoft Azure



## Les plateformes Avaya Aura® actuellement en place

### Optimisation des processus métier et des flux de travail de collaboration

Avaya Breeze simplifie et accélère de manière radicale l'intégration des capacités de communications et de collaboration dans les flux et de travail et les applications de l'entreprise.

Et surtout, elle fournit :

- Une plateforme qui simplifie la couche de communications par rapport à la couche application, permettant aux développeurs de se concentrer sur les attentes et exigences de l'entreprise plutôt que de devenir des experts en solutions ou protocoles de communications
- Une structure de base qui offre évolutivité, fiabilité et sécurité pour toutes les solutions, offrant aux développeurs toute latitude pour se concentrer sur la création de valeur ajoutée plutôt que sur la logistique et l'interopérabilité
- Un modèle à intégration rapide qui permet d'inclure les fonctionnalités d'une grande variété de fournisseurs de solutions pour un développement de solutions plus rapide et plus rentable pour les utilisateurs mobiles.



### État du Montana

**Organisation :** 10 000 employés répartis dans de nombreux sites dans tout l'état

**Défi :** Remplacer les anciens systèmes coûteux par une plateforme de communications unifiées, afin de prendre en charge les appels d'urgence, simplifier la gestion, améliorer le service à la clientèle et faire économiser de l'argent aux contribuables.

#### Les avantages de la plateforme Avaya Aura® :

- Services d'appels d'urgence par localisation extrêmement efficaces
- Plus de 50 000 \$ d'économies mensuelles en services de communication vocale
- Amélioration du temps de disponibilité et dépannage à distance
- Unification de 13 plans de numérotation distincts en un seul

« **L'assistance technique d'Avaya est excellente... Les problèmes ne se résolvent pas tout seuls** », Jeff Unger, architecte voix, groupe de l'état du Montana



### Groupe D+S

**Organisation :** 3 500 employés répartis dans dix sites opérant 24 h/24, 365 jours par an.

**Défi :** Offrir un service personnalisé en temps réel sur plusieurs canaux de communication tout en unifiant tous les sites et succursales

#### Les avantages de la plateforme Avaya Aura® :

- Centralisation de 10 sites en un seul centre de service virtuel
- Jusqu'à 25 % d'économies sur les communications interdomaines
- Administration facilitée
- Mise en réseau simplifiée
- Communications voix et de données homogènes dans toute l'entreprise

« **Avec Avaya Aura, 35 millions de services clients sont désormais gérés chaque année de manière efficace et fiable** », JBernhard Magin, directeur financier et de l'exploitation

### Options de mise en œuvre d'Avaya Aura :

- Avaya Common Servers : la plateforme Appliance Virtualization Platform (AVP) simplifie le déploiement de plusieurs applications Avaya sur les appareils montés en rack des entreprises Dell et HP.
- Environnement virtualisé Avaya Aura® : L'ensemble complet de la solution de plateforme Avaya Aura® est disponible en tant que VMware compatible avec les fichiers OVA pour l'installation sur les serveurs fournis par le client.
- Plateforme Avaya Converged : Solution complète d'ensemble d'éléments pour les communications unifiées et centres de contacts, comprenant des applications virtualisées, solutions de calcul, passerelles, stockage, alimentation et câblage avec une gestion commune et un support d'appel unique sur l'ensemble des éléments.



### McMaster University

**Organisation :** Dans le « top 100 » des universités avec 8 000 membres du personnel et 30 000 étudiants

**Défi :** Effectuer une migration fluide de 10 000 utilisateurs insatisfaits dans plus de 50 bâtiments vers une nouvelle architecture de communications unifiées.

### Les avantages de la plateforme Avaya Aura® :

- Économies estimées à des millions de dollars
- Migration fluide en plusieurs étapes
- Amélioration de la collaboration du personnel

**« Par rapport à l'argent dépensé, la valeur que l'on obtient est incroyable. Aller de l'avant avec Avaya était d'une évidence limpide »,** Paula Brown-Hackett, responsable informatique — réseaux d'entreprise, université McMaster

### Flexibilité et évolutivité.

Les solutions d'Avaya sont conçues pour offrir les performances et l'évolutivité exigées par les plus grandes entreprises mondiales, et peuvent prendre en charge de manière rentable peu d'utilisateurs dans une succursale comme 250 000 utilisateurs sur un seul réseau d'entreprise.

- 8 des 9 plus grandes compagnies aériennes du classement Fortune 500 utilisent les solutions Avaya
- Les 10 plus grands constructeurs automobiles au monde font confiance aux solutions Avaya
- Les 10 plus grandes banques du monde utilisent des solutions Avaya
- 49 des 50 entreprises les plus admirées du monde selon Fortune font confiance aux solutions Avaya
- Les 10 premières entreprises médicales au monde utilisent les solutions Avaya
- Les 10 plus grandes marques d'hôtellerie du Fortune 500 comptent sur les solutions Avaya

### Simplification de la connectivité

La plateforme Avaya Aura® propose une incroyable panoplie de dispositifs destinés aux utilisateurs finaux, à choisir selon leurs besoins et le lieu où ils se trouvent (au bureau, en déplacement, chez eux ou ailleurs).

Les appareils Avaya comprennent des téléphones de bureau, des téléphones de conférence, des téléphones sans fil, ainsi que l'expérience Avaya IX Workplace. Tous sont conçus pour répondre à un nombre important de besoins, y compris

### Services complets

Avaya Services représente l'une des meilleures offres du marché en matière de services professionnels, de conseil, de support et opérationnels, en complément de votre solution Avaya. Pour de plus amples informations, contactez votre gestionnaire de compte Avaya.

ceux des employés fixes et mobiles, des agents de centre de contacts, etc. Tous utilisent les fonctionnalités de communications et de collaboration avancées fournies par la plateforme Avaya Aura.

- Dotée de fonctionnalités SIP flexibles, la plateforme Avaya Aura propose une multitude d'options d'évolutivité et de déploiement, dont l'un des avantages est de faciliter la migration d'un système TDM et/ou H.323 vers un système SIP.
- Une évolutivité flexible
- Avaya facilite la mise en place de la plateforme Avaya Aura et l'adapte aux besoins uniques de votre entreprise. À mesure que vos besoins évoluent et que votre entreprise se développe, la plateforme Avaya Aura peut accroître ses fonctionnalités et évoluer.

### Avaya Support Advantage

Il est plus facile et plus rentable de rester informé des toutes dernières versions grâce à Avaya Support Advantage. Disponible sous abonnement, Support Advantage permet aux entreprises d'économiser de 30 à 50 % sur les principales mises à niveau logicielles de communication. Il vous suffit de télécharger les versions logicielles les plus récentes ou de les recevoir sur disque.

### En savoir plus

La plateforme Avaya Aura crée des opportunités permettant d'améliorer considérablement les réseaux d'entreprise. Pour en savoir plus, contactez votre gestionnaire de compte Avaya ou votre partenaire agréé Avaya. Vous pouvez également consulter notre site à l'adresse [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).

### A propos de Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences pertinentes. [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr)

