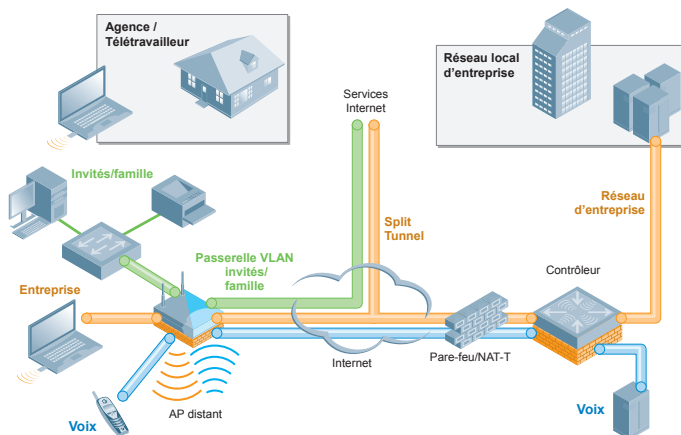




Réseau distant pour les centres d'appel virtuels

Les centres d'appels utilisent un panel de technologies évoluées pour simplifier leurs opérations et optimiser la qualité de leurs services. Le niveau de performances exigé en matière de services voix, de téléphonie sur IP, d'accès aux bases de données, de messagerie instantanée et d'email sont susceptibles de peser sur les performances réseau ou d'accroître la complexité des outils d'accès distants. D'autre part, les centres d'appels sont de plus en plus nombreux à collaborer avec des travailleurs temporaires et basés à leur domicile, une alternative plus intéressante qu'augmenter la taille du site central. En revanche, la mise à disposition des services de communication devient plus fastidieuse. Le défi actuel est d'étendre économiquement les services informatiques au plus grand nombre d'utilisateurs distants tout en garantissant un accès transparent aux applications réseau. Une approche qui se révèle en effet coûteuse avec les outils d'accès distants classiques.

Le réseau virtualisé d'Aruba offre un accès distant sécurisé et fiable pour les agences et succursales, à un tarif maîtrisé qui autorise un déploiement d'envergure. Utilisant au sein du centre de données des contrôleurs de mobilité et, sur les sites distants, des points d'accès ou contrôleurs Aruba dédiés, un tel déploiement fournit une connectivité sécurisée vers le centre de données, quel que soit le type de réseau de transport et notamment via un réseau GSM en 3G, des lignes ADSL résidentielles ou encore le câble. D'autre part, les équipes informatiques disposent de la plate-forme d'administration AirWave d'Aruba pour surveiller l'ensemble du réseau.



Les points d'accès distants et les contrôleurs pour sites distants assurent une gestion centralisée des applications voix, données et vidéo, et notamment de la voix sur IP filaire et des smartphones sans fil. L'installation se fait en mode Plug and Play par l'utilisateur et des outils de diagnostic sont proposés. Les mises à jour sont automatiques, ce qui évite les interventions physiques sur des centaines ou des milliers de sites.

Les avantages Aruba :

- **Accès transparent aux applications :**
Accès distants aux applications sans formation de l'utilisateur, ni logiciel supplémentaire
- **Connectivité WAN résiliente :**
Accès filaire ou 3G via tous types de réseau WAN
- **Connectivité pérenne :**
Découverte et failover automatiques entre et au sein des centres de données et des sites distants
- **Indépendant du WAN :**
Déploiement simple sur un nouveau site et connexion via les ports existants ou le 3G
- **Installation Plug and Play :**
Maîtrise des coûts de l'installation, car réalisée par l'utilisateur
- **Sécurité filaire et sans fil :**
Authentification et applications de règles de sécurité basées sur le profil de chaque utilisateur ou équipement
- **Solution évolutive :**
Solution matérielle adaptée à des effectifs importants
- **Conformité réglementaire :**
Reporting et audit de conformité réglementaire intégrés au système et aux outils d'administration
- **Administration centralisée :**
Airwave, une plate-forme unique pour gérer l'ensemble des réseaux distants

ACCÈS TRANSPARENT AUX APPLICATIONS

Les points d'accès et contrôleurs distants d'Aruba rendent le réseau d'entreprise disponible à partir de toute connexion Internet ou GSM. Les téléphones VoIP et les PC portables se connectent comme s'ils étaient sur le réseau local d'entreprise.

CONNECTIVITÉ WAN RÉSILIENTE

En cas de défaillance du réseau WAN filaire, certains points d'accès ou contrôleurs distants basculent automatiquement sur un lien GSM, grâce à un modem 3G raccordé via USB ou ExpressCard®. Compatibilité avec de nombreux modems et fournisseurs d'accès du marché.

CONNECTIVITÉ PÉRENNE

La solution Aruba permet une redondance au sein d'un centre de données ou entre centres de données. Le point d'accès distant ne requiert aucune information de routage : il découvre automatiquement une solution alternative redondante lorsque nécessaire. Le VRRP offre une haute disponibilité et assure un fail-over entre les équipements au sein du centre de données. Si le lien vers le centre de données est indisponible, les points d'accès et les contrôleurs distants basculent en toute transparence vers un contrôleur situé dans un centre de données secondaire.

INSTALLATION PLUG AND PLAY

Les points d'accès distants sont déployés sans intervention des équipes informatiques. L'administrateur paramètre sur le contrôleur centralisé une liste de points d'accès autorisés. Lorsque ces derniers se connectent, ils présentent un certificat correspondant à la liste autorisée et sont automatiquement intégrés à l'infrastructure d'entreprise. L'utilisateur final se contente de renseigner une URL dans le navigateur Web du point d'accès. Les configurations et les mises à jour sont téléchargées automatiquement et en temps-réel.

SÉCURITÉ FILAIRE ET SANS FIL

Les points d'accès et contrôleurs distants offrent des liens filaires et sans fil sécurisés, avec un chiffrement et une authentification qui protègent le réseau distant. Un module de prévention d'intrusion est également disponible.

SOLUTION ÉVOLUTIVE

Le réseau virtualisé distant est hautement évolutif et prend en charge des agences de plusieurs centaines de collaborateurs. Les contrôleurs au sein des centres de données sont évolutifs jusqu'à 8 000 points d'accès.

CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Les réglementations de type SOX, HIPAA, PCI ou GLBA imposent des règles de traitement des données, notamment en matière de séparation des données et de reporting. Le pare-feu d'Aruba et AirWave sont conçus pour appliquer ces règles et accélérer la conformité réglementaire.

ADMINISTRATION CENTRALISÉE

Les tâches d'administration et de reporting sont assurées par AirWave ou par le contrôleur Aruba. AirWave fournit une visibilité sur le réseau local des sites distants, avec des informations sur chaque utilisateur et équipement. La plate-forme s'interface avec les outils d'administration existant pour fournir un reporting plus riche. Elle propose enfin des vues personnalisées à l'intention des équipes support, des administrateurs sécurité et des dirigeants.

