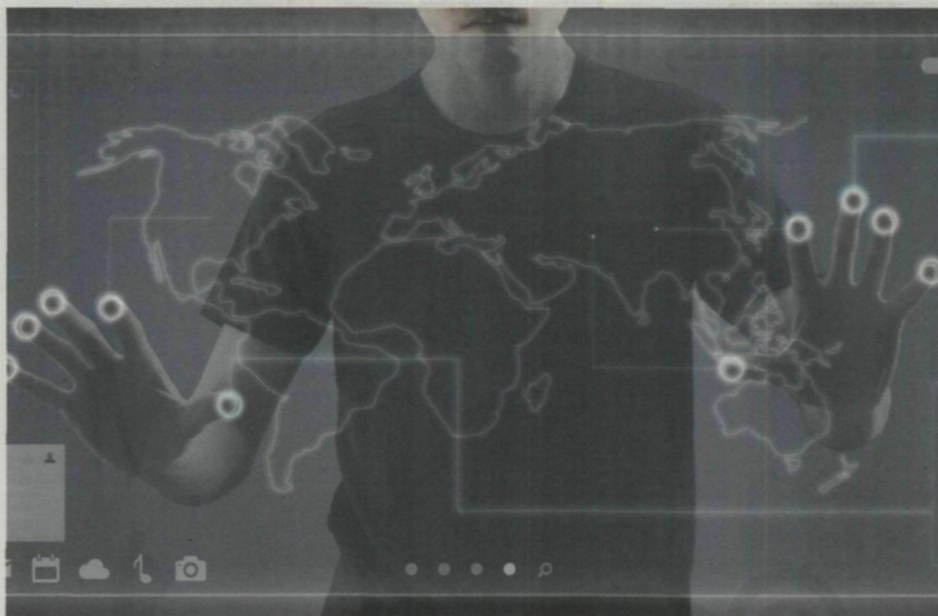


COMUNICAÇÕES UNIFICADAS REDUZEM CUSTOS

O recurso às tecnologias de comunicações unificadas permite à generalidade das empresas garantir reduções de custos com comunicações e viagens, uma maior produtividade dos colaboradores e, como não podia deixar de ser, maior eficiência nas suas comunicações fixas e móveis e nos seus processos de negócio.

Apesar da ampla oferta disponível no mercado, vários especialistas acreditam que nas empresas portuguesas falta ainda uma visão estratégica sobre este tema. **PÁG. 11**

Comunicações Unificadas | 11



Comunicações unificadas ganham terreno

Em Portugal, as empresas lidam com um novo panorama no campo das comunicações, começando a tirar partido da integração de diversos serviços em tempo real

Claudia Sargento | claudiasargento@revistas.cofina.pt

O conceito de comunicações unificadas (ou UC, do Inglês *unified communications*) é comumente aceite como a integração de serviços de comunicação em tempo real, tais como mensagens instantâneas (*chat*), informações de presença, telefonia (incluindo telefonia IP), videoconferência, partilha de dados, controlo de chamadas e reconhecimento de voz com serviços de comunicação que não são em tempo real, como mensagens unificadas (correio de voz integrado, *e-mail*, SMS e *fax*).

Na realidade, o conceito de UC não poderá ser tido como um produto único, mas antes como um conjunto de produtos integrados que fornecem uma interface de utilizador consistente e unificada e uma utilização através de múltiplos dispositivos e equipamentos.

Em termos mais amplos, o conceito de UC poderá mesmo abranger todas as formas de comunicação que são trocadas através da rede TCP/IP. Um utilizador de comunicações unificadas poderá, por exemplo, enviar uma mensagem de correio de voz e o seu destinatário optar por receber essa mesma mensagem via *e-mail*.

De uma forma ou de outra, a verdade é que este é um conceito que «já mudou» o panorama das comunicações em Portugal. Quem o diz é Pedro Veiga, presidente da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN), para quem «a con-

vergência tecnológica entre as comunicações electrónicas, a informática e os media fazia adivinhar que quando a tecnologia amadurecesse os utilizadores passariam a dispor de serviços integrados de comunicações». Este responsável considera que «as únicas barreiras à sua maior utilização já não são tecnológicas» mas antes «tarifárias e relacionadas com a literacia dos utilizadores em relação à tecnologia». Por um lado, «a reduzida capacidade financeira das pessoas em geral obriga os operadores a racionalizar os custos dos serviços, aproveitando os benefícios da constante redução dos preços dos equipamentos (*hardware* e *software*), tentando com isso dar mais ao mesmo custo». Por outro lado, «cada utilizador necessita de apreender a tecnologia para a poder usu-

fruir na íntegra», defende Pedro Veiga. No que diz respeito à utilização de UC no seio empresarial, o presidente da FCCN lembra que «a escassez de meios técnicos em tecnologias das comunicações é um problema mundial, e em Portugal passa-se o mesmo». Ou seja, «a capacidade de muitas empresas aproveitarem as comunicações unificadas esbarra na falta de recursos técnicos para fazer a sua gestão». Uma situação tão mais importante nas pequenas e médias empresas, embora aqui as comunicações unificadas devam ser claramente exploradas «por potenciarem o acesso a novos meios de chegar ao cliente ou na interacção com parceiros de negócio», diz.

As novas tendências de comunicação na nuvem, casos do *Twitter* ou do *Skype*, não se assumem como uma ameaça ao conceito de comunicações unificadas, no entender de Pedro Veiga, até porque «essas soluções têm vindo a ser cada vez mais integradas com outras plataformas de comunicações». Por outro lado, a inovação não deverá parar, existindo sempre «soluções alternativas ou complementares que irão sendo assimiladas, e inclusive nalguns casos poderão vir a ser o centro de novas plataformas de integração de serviços».

FAZER AS CONTAS AO TCO

Para já, e antes de avançarem com um projecto neste campo, importa às empresas perceber que mais-valias efectivas po-

A HISTÓRIA DAS UC

A evolução das comunicações unificadas está ligada à da tecnologia de suporte. Originalmente, os sistemas de telefonia de negócios eram os antigos PBX geridos pela companhia dos telefones. Estes sistemas utilizavam circuitos analógicos para fazer chegar as chamadas telefónicas de um escritório central (CO) ao cliente.

Na década de 1980, os sistemas de correio de voz IVR com funcionalidades semelhantes foram reconhecidos como um mecanismo de acesso à informação corporativa para os trabalhadores móveis, antes mesmo da explosão dos telemóveis e da proliferação dos computadores. Por essa altura, o *e-mail* começou também a ganhar popularidade, sendo que já em 1985, surgiram as primeiras funcionalidades que permitiam fazer uma leitura de voz a partir de textos de *e-mail*. O termo *unified communications* só surgiu em meados da década de 90, numa altura em que as mensagens e as comunicações em tempo real começaram a interligar-se. No entanto, e de acordo com os padrões de hoje, dificilmente os conceitos de então poderiam ser considerados UC.

COMUNICAÇÕES UNIFICADAS, UMA DEFINIÇÃO

As comunicações unificadas são um conjunto de tecnologias que automatizam e unificam as comunicações humanas e entre equipamentos. Ajudam a otimizar processos de negócio e a melhorar as comunicações humanas, reduzindo a latência, assegurando a gestão dos fluxos e eliminando a dependência de certos equipamentos.