

A evolução no sector das comunicações tem assentado em duas grandes tendências: a tecnológica e a integração. Com a evolução tecnológica tem sido possível fazer mais e melhor.

As comunicações de voz têm mais qualidade, são estabelecidas mais rapidamente e ganharam mobilidade. As comunicações de dados passaram a ser fiáveis, comuns e fazem parte do nosso dia a dia seja a nível profissional, seja a nível pessoal.

A integração de todas estas tecnologias começou a ser efectuada fundamentalmente ao nível do suporte: a linha telefónica que permitia a comunicação de voz era também utilizada para comunicações de dados quando ligada a um modem, por exemplo.

Esta facilidade do acesso às comunicações de dados fez surgir novos paradigmas de comunicação e tornou comum a utilização de novos serviços: o fax e o email foram dos primeiros casos de sucesso a passar de uma curiosidade tecnológica nos meios científicos e académicos para uma presença constante nos cartões de visita ao lado do tradicional número de telefone.

O que são as Unified Communications

Cedo se percebeu que os novos serviços de comunicação permitiriam uma mudança radical nos comportamentos, passando a ter a pessoa como o destinatário em vez dos equipamentos: ligamos para a pessoa e não para o telefone, enviamos um email para a pessoa e não para o computador.

O número de canais de comunicação disponíveis, dos mais variados tipos, aumentou significativamente.

Para comunicações em tempo real, entre dois ou mais interlocutores, são usadas as chamadas telefónicas, Instant Messaging ou as ferramentas de colaboração. Para comunicações não presenciais temos o fax, o email, as SMS ou as gravações de chamadas (Voicemail).

Este proliferar de mecanismos de comunicação tem, por outro lado, o reverso da medalha, ou seja, maior dificuldade de gestão de toda a informação, caso esta não seja estruturada.

As ferramentas de Unified Communications surgiram para simplificar a utilização de todos estes canais de comunicação. As comunicações não presenciais são

comodamente centralizadas no email, passando a existir um único repositório de mensagens, simplificando a sua consulta: numa única caixa de entrada (inbox) são recebidos os emails, os faxes ou as mensagens do gravador de voz (voicemail).

As chamadas telefónicas podem ser efectuadas quer através de telefones fixos ou móveis, quer através de “softphones” IP, de acordo com a conveniência. O conceito de “número único” permite a divulgação de apenas um número telefónico de contacto mantendo a total mobilidade e disponibilidade.

De acordo com as necessidades, quer o telefone fixo quer o telefone móvel podem ser usados em simultâneo para receber chamadas, dando prioridade a um ou outro, conforme se está dentro ou fora do escritório. Adicionalmente, toda esta disponibilidade de contacto pode ser moderada através do conceito de “presença” que vem trazer alguma disciplina a todas estas formas de contacto: definindo regras associadas ao estado (“livre”, “ocupado”, “em reunião”, “fora do escritório”, entre outros) cada pessoa pode controlar a forma como pode ser contactada.

Se estiver em reunião, as chamadas podem

ser encaminhadas para o gravador de mensagens ou para um colega, por exemplo.

Os benefícios

A total disponibilidade de contacto onde quer que esteja, usando o meio de comunicação mais adequado, é uma das principais vantagens. Desta forma, será menos provável perder um negócio por indisponibilidade do interlocutor e será possível reduzir o tempo dos processos. A taxa de contactos efectuados com sucesso à primeira tentativa aumenta consideravelmente.

As empresas aumentam a produtividade, diminuindo os tempos mortos em tentativas frustradas de comunicação internas e aumentando a eficácia no atendimento das comunicações externas.

A integração dos diversos tipos de mensagens no correio electrónico vem reduzir o tempo de consulta dessa informação garantindo simultaneamente que nenhuma fica esquecida.

Com as soluções avançadas de messaging que permitem a consulta do email no telemóvel, mesmo os profissionais com uma forte componente de mobilidade, têm

disponíveis fora do escritório, os mesmos serviços que teriam no escritório.

As vantagens de uma solução disponibilizada por um operador de telecomunicações universal

A grande variedade de soluções hoje disponíveis no mercado vem aumentar a complexidade de escolha da solução adequada para cada organização.

A PT disponibiliza, de uma forma simples e segura, a solução adequada às necessidades específicas de cada Organização. Estabeleceu parcerias com os fornecedores mais conceituados no mercado, permitindo-lhe disponibilizar soluções certificadas e compatíveis com os serviços da sua rede de telecomunicações fixa e móvel numa óptica de convergência.

Seja através da evolução dos sistemas já existentes, seja através da substituição de equipamentos obsoletos, a PT Prime encontra, em conjunto com os seus Clientes, a forma mais adequada de disponibilizar as funcionalidades mais avançadas de unified communications, garantindo o fornecimento integral e o bom funcionamento:

- Número único de contacto independentemente do terminal utilizado

o cliente estará sempre contactável pelo mesmo número, visualizando em todos os terminais o número chamador;

- Plano privado de numeração único, independentemente da tecnologia (fixa ou móvel);
- Envio de fax para email e email para fax;
- Soluções de email e Messaging no telemóvel;
- Detalhe de chamadas em tempo real via Web;
- Gravação de chamadas;
- Serviços avançados de Voz (IVR, atendimento automático, integração com CRM).

As soluções de Unified Communications vieram para ficar. A sua versatilidade e capacidade de simplificação e optimização são fundamentais para o crescimento das empresas e a racionalização dos seus recursos.

