

## **Sem ruídos nas mensagens**

*Chico Barbosa*

Comunicação interna deficiente leva a atrasos em projetos, mal entendidos entre setores internos e custos mais altos do que seria necessário. Em outras palavras, perda de competitividade. A partir do momento em que a tecnologia se expandiu e a comunicação se torna cada vez mais instantânea, essa deficiência é potencialmente fatal. O conceito de comunicação unificada surgiu para integrar os variados processos de comunicação das organizações, lidando melhor com custos e possibilidades tecnológicas e gerando eficiência.

No escopo da Comunicação Unificada está a interligação de todos os veículos de troca de informações de uma empresa, incluindo telefone fixo, celular corporativo, programa de e-mails, desktop e notebook, entre outros dispositivos, numa plataforma integrada com outros colaboradores e clientes. Isso, além de melhorar o ambiente comunicativo da empresa, permite que os colaboradores possam descobrir de forma mais rápida quem está disponível para contato e quando.

Pode-se adquirir a tecnologia e infraestrutura para ter esse sistema ou pagar mensalidade para utilizar todos os equipamentos e o suporte de uma companhia fornecedora do serviço, como a Siemens, a Cisco, a Microsoft e a Avalyn. O formato de mensalidades permite que não só as grandes empresas utilizem a tecnologia da Comunicação Unificada, mas as pequenas e médias também.

"A Comunicação Unificada é a convergência da tecnologia de voz, dados e imagens pela internet. Nos últimos anos houve uma série de evoluções tecnológicas que permitiram a criação desse sistema, na qual as empresas podem integrar o e-mail e o telefone fixo, por exemplo. O que pode acontecer com essa tecnologia é o seguinte: você liga para o meu telefone, não posso atender e a ligação cai na caixa postal. Ao deixar um recado, o sistema permite que eu receba no e-mail o recado de voz e, na rua, no meu celular, posso receber a mensagem que deixaram na caixa postal", diz o diretor de tecnologia da informação da Braskem, Stefan Lepecki.

### **BRASKEM**

O gerente de Tecnologia da Braskem, Odécio Claro, informa que a companhia está criando primeiro a sua infraestrutura tecnológica básica para então disponibilizar essas novas funcionalidades. Ele explica que o projeto vem sendo construído aos poucos pois "criar infraestrutura não é coisa rápida": "Demora pela quantidade de usuários que irão usar a rede. Hoje toda a região de São Paulo tem tecnologia VoIP. Isso foi um projeto de quatro meses de trabalho. Tudo que a Braskem realizar de novos projetos já será sob nova tecnologia". Segundo ele, a Braskem utiliza tecnologia Cisco Unified Communications.

O diretor de Tecnologia da Siemens Enterprise Communications, Tadeu Viana, lembra quando, antes da Comunicação Unificada aparecer, as indústrias falavam em convergência. Ele conta que o normal era que houvesse uma rede de voz para passar a voz, rede de imagens só para imagens, e assim por diante, que ficavam isolados e sem integração, o que tornava o processo de transmissão de dados caro. "Chegou então a tecnologia VoIP e com ela, várias redes de dados poderiam passar o mesmo tipo de informação em uma só rede. Descobriram então que se pode unificar as aplicações que tratam de voz, dados e imagens. A partir do momento que juntaram todas essas aplicações na mesma rede, para que ter dispositivos diferentes para isso?", pergunta Viana.

Ele diz que hoje um funcionário em um aeroporto, com rede de wireless e com um netbook com a aplicação que simula telefone IP, pode acessar todo o ambiente de trabalho remotamente e trabalhar normalmente. "Dessa forma, quando viajo não vou deixar de trabalhar por estar em trânsito. Esse é o primeiro passo para juntar a salada de dados dentro do computador", afirma.

### **Arquivos**

"A Comunicação Unificada é um jargão que o mercado está começando a entender melhor. Cada vez existem mais empresas interessadas em conhecer e utilizar o sistema. Empresas de call center, por exemplo, podem estabelecer regras de tempo de espera para clientes e acompanhar o atendimento deles", diz o diretor geral da A5, André Migliorelli. A A5, dentre outras coisas, trabalha com o planejamento, o estudo de caso, a pré-venda de comunicação unificada para clientes como Goodyear e Masterfoods. A empresa utiliza tecnologia Avaya.

Para o presidente da 2S, que unifica tecnologias de comunicação para empresas como Gávea Investimentos, Renato Carneiro, outra funcionalidade criada pela integração de comunicação foi o compartilhamento de documentos (apresentações em Powerpoint, em PDF, Word, etc) durante a conversa via telefonia IP. "Isso aumenta a produtividade e permite treinamentos à distância".

**Jornal do Commercio, Rio de Janeiro, 29 set. 2009, Seudinho, p. B-14.**

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais